

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.5. Lokasi dan Lamanya Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	7
2.1.1. Administrasi Bisnis.....	7
2.1.2. Pemasaran	8
2.1.3. Manajemen Pemasaran	9
2.1.4. Jasa.....	10
2.1.5. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	10
2.1.6. Karakteristik Jasa	15
2.1.7. <i>After Sales Service</i> (Layanan Purna Jual)	17
2.1.8. Loyalitas Konsumen	18
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran.....	26
2.4. Hipotesis	28
BAB III METODE DAN OBYEK PENELITIAN	30

3.1	Metode Penelitian	30
3.1.1	Paradigma Penelitian.....	30
3.1.2	Metode penelitian yang digunakan	32
3.1.3	Variabel Penelitian Dan Operasionalisasi Variabel	33
3.1.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.1.5	Teknik Analisa Data.....	38
BAB IV	45
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.1	Sejarah Perusahaan	45
4.1.2	Profil Perusahaan	46
4.1.3	Logo dan Makna Perusahaan	46
4.1.4	Struktur Organisasi	47
4.1.5	Visi dan Misi.....	48
4.1.6	Karakteristik Responden.....	48
4.2	Pelaksanaan <i>After Sales Service</i>	51
4.2.1	Produk yang ditawarkan baik dan konsisten.....	51
4.2.2	Kinerja pelayanan yang ditawarkan baik dan konsisten	53
4.2.3	Produk yang ditawarkan berkualitas	55
4.2.4	Garansi yang ditawarkan menjanjikan	56
4.2.5	Karyawan toko handal dalam bidangnya	58
4.2.6	Perawatan (<i>Service</i>) produk setelah pembelian memuaskan.....	60
4.2.7	Pengujian Pernyataan Pelaksanaan <i>After Sales Service</i>	62
4.3	Kondisi Loyalitas Konsumen.....	67
4.3.1	Konsumen melakukan pembelian secara teratur (<i>Repurchase</i>)	67
4.3.2	Konsumen membeli produk di luar lini	69
4.3.3	Produk di luar lini lengkap dan berkualitas.....	71
4.3.4	Konsumen menawarkan produk kepada orang lain	73
4.3.5	Konsumen setia pada produk yang ditawarkan.....	75
4.3.6	Konsumen lebih tertarik pada produk dari toko MB Phone Store dari pada produk serupa dari toko lain.....	76
4.3.7	Pengujian Pernyataan Kondisi Loyalitas Konsumen	79
4.4	Pengaruh <i>After Sales Service terhadap loyalitas</i> konsumen.....	84
4.4.1	Uji Instrumen Penelitian	84
4.4.2	Analisis Data.....	86
4.5	Hambatan dan Upaya yang terjadi di Toko MB Phone Store	91
4.5.1	Hambatan	92

4.5.2	Upaya	92
BAB V	94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	100